

平成27年度 相談センター 苦情・相談等受付状況（11月分）

日本商品先物取引協会

1. 11月の問い合わせ・苦情等受付状況に関するコメント

(1) 問い合わせの状況

問い合わせは32件（前年同月31件）であった。
その内訳は、現会員等に関するもの23件、元会員等に関するもの2件、その他7件であった。
平成27年度4月～11月の累計は257件（前年度4月～11月は272件）であった。

(2) トラブルの受付状況

日商協に解決を委ねられたトラブル（苦情と紛争仲介直接申出）の件数は2件（前年同月0件）であった。
申出事由の内訳は「不当勧誘類型」「一任売買類型」が各1件であった。「不当勧誘類型」の具体的内容は「その他」に関するものであった。
平成27年度4月～11月の累計は23件（前年度4月～11月は19件）であった。

(3) 苦情の受付状況

苦情申出は1件（前年同月0件）であった。
平成27年度4月～11月の累計は14件（前年度4月～11月は16件）であった。

(4) 紛争仲介の受付状況

紛争仲介申出は1件（前年同月1件）であった。
平成27年度4月～11月の累計は14件（前年度4月～11月は12件）であった。

2. 11月の問い合わせ・苦情等受付状況(件数)

問い合わせ受付状況

	26年度				27年度								
	問い合わせ	現会員等	元会員等	その他	問い合わせ	現会員等	国内商品	外国商品	店頭商品	元会員等	その他	うち海外先物等	うち FX等
4月	35 (2)	16	4	15	41 (4)	29	25	0	4	3	9	0	2
5月	30 (3)	16	4	10	24 (3)	14	14	0	0	3	7	0	1
6月	47 (5)	29	3	15	29 (5)	17	17	0	0	2	10	0	0
7月	30 (1)	17	5	8	51 (6)	36	30	1	5	2	13	0	4
8月	23 (2)	12	5	6	19 (1)	11	9	1	1	2	6	0	1
9月	30 (3)	20	4	6	32 (5)	19	16	0	3	2	11	1	2
10月	46 (6)	25	5	16	29 (4)	18	16	0	2	3	8	0	2
11月	31 (2)	22	0	9	32 (7)	23	21	0	2	2	7	1	1
12月	36 (4)	24	1	11									
1月	43 (4)	21	2	20									
2月	40 (4)	23	3	14									
3月	29 (4)	15	1	13									
合 計	420 (40)	240	37	143	257 (35)	167	148	2	17	19	71	2	13
4月～11月	272 (24)	157	30	85	257 (35)	167	148	2	17	19	71	2	13

※ 上記問い合わせの()内の数字は消費者センター等から紹介された件数である。

※ 上記問い合わせの「現会員等」は集計時点の会員等で名称が判明した件数である。

※ 上記問い合わせの「元会員等」は受託業務廃止等ですでに会員等でない社で名称が判明した件数である。

※ 上記問い合わせの「うち海外先物等」には、店頭、ロンドンマギー取引等が含まれるが、いずれも会員外の取引を集計している。

苦情・紛争仲介受付状況

	26年度				27年度													
	苦 情 (A)	紛争仲介	うち紛争仲 介直接申出 (B)	(A) + (B)	苦 情 (C)	国内 商品	外国 商品	店頭 商品	うち スワ ップ	うち CFD 等	紛争仲介	国内 商品	外国 商品	店頭 商品	うち スワ ップ	うち CFD 等	うち紛争仲 介直接申出 (D)	(C) + (D)
4月	3	0	0	3	4	4	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	1	5
5月	4	0	0	4	2	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
6月	2	1	0	2	2	2	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	1	3
7月	3	3	0	3	2	2	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	2	4
8月	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	2
9月	2	4	2	4	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1
10月	2	2	1	3	2	2	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	2	4
11月	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	2
12月	0	1	1	1														0
1月	0	3	2	2														0
2月	0	2	2	2														0
3月	1	3	3	4														0
合 計	17	21	11	28	14	14	0	0	0	0	14	14	0	0	0	0	9	23
4月～11月	16	12	3	19	14	14	0	0	0	0	14	14	0	0	0	0	9	23

紛争の処理状況

紛争仲介 申出件数	繰越件数	あつせん又は 調停の別	処 理 結 果			
			解 決	取下げ	打ち切り	処理中
14	10	あつせん 調 停	10 1	1 0	6 0	6

※ 本会の紛争仲介は、その手続き内容により、「あつせん」又は「調停」のいずれかに集計される。

トラブルの状況

	26年度			27年度		
	件数	うち経験者	うち未取引	件数	うち経験者	うち未取引
4月	3	1	0	5	0	1
5月	4	2	1	2	0	0
6月	2	2	0	3	1	0
7月	3	0	1	4	1	0
8月	0	0	0	2	0	0
9月	4	2	0	1	0	0
10月	3	0	0	4	1	0
11月	0	0	0	2	1	0
12月	1	0	0			
1月	2	1	0			
2月	2	0	0			
3月	4	0	0			
合 計	28	8	2	23	4	1

※ 「件数」の数字は、苦情と紛争仲介直接申出の合計である。

※ 「うち経験者」の数字は、今回のトラブルの前に商品デリバティブ取引の経験のある者に係る件数である。

トラブルの申出事由類型別状況

申出事由	26年度			27年度		
	件 数	比率%	実会員数	件 数	比率%	実会員数
不当勧誘類型	24	85.7%	14	18	78.3%	11
一任売買類型	1	3.6%	1	2	8.7%	2
無断売買類型	2	7.1%	2			
過当売買類型				1	4.3%	1
仕切回避類型	1	3.6%	1			
返還遅延類型						
連絡不備類型				1	4.3%	1
その他				1	4.3%	1
合 計	28	100.0%	16	23	100.0%	11

※ 数字は苦情と紛争仲介直接申出の合計である。

※ 「申出事由分類」の分類は、受付段階において申出人の主張した事由による。

不当勧誘類型の具体的内容

不当勧誘類型 具体的内容	26年度		27年度	
	件数	比率%	件数	比率%
不招請勧誘				
執拗な勧誘	8	33.3%	5	27.8%
迷惑電話				
断定的判断の提供	8	33.3%	1	5.6%
適合性原則違反	1	4.2%	2	11.1%
説明義務違反	3	12.5%	3	16.7%
両建の強要	3	12.5%	3	16.7%